

# **BUX**

## **Klachten Informatie**

Datum: 25 april 2023

Versie 2.1

BUX B.V. is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, gevestigd te Amsterdam, Nederland, en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 58403949. BUX B.V. staat als beleggingsonderneming onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

## Klachten informatie

Als je om welke reden dan ook niet tevreden bent over onze diensten, kun je eerst contact opnemen met onze Customer Support: [support@bux.com](mailto:support@bux.com). De meeste ongemakken worden opgelost door de medewerkers van het team Customer Support. Zij doen alles wat ze kunnen om je te helpen.

In het geval dat de klacht niet kan worden opgelost via deze weg, is het belangrijk dat je duidelijk maakt dat je niet tevreden bent over de geboden oplossing. Dit kun je melden bij onze afdeling Compliance:

### **Per post:**

Als je ons per post een brief wilt sturen:

BUX B.V. – Afdeling Compliance  
Plantage Middenlaan 62, 1018 DH  
Amsterdam  
Netherlands

**Per e-mail:** [compliance@getbux.com](mailto:compliance@getbux.com)

Om jouw klacht zo snel en efficiënt mogelijk te onderzoeken hebben we wat informatie nodig. Vermeld sowieso je naam, adres en een telefoonnummer waarop je overdag bereikbaar bent. Als je ons schriftelijk op de hoogte stelt, vermeld dan ook de gegevens van je account. Omschrijf je klacht en vermeld wat wij volgens jou zouden moeten doen om de kwestie op te lossen.

De afdeling Compliance zal de ontvangst van je klacht binnen vijf werkdagen bevestigen en stelt alles in het werk om de klacht binnen 28 kalenderdagen op te lossen. Soms kan het voorkomen dat er extra onderzoek nodig is om jouw klacht naar alle tevredenheid op te lossen. Als dit het geval is, houden we je op de hoogte van het proces van de afhandeling van jouw klacht. De afdeling Compliance houdt je op de hoogte van de status van de klacht en de mogelijke opties.

Als de afdeling Compliance niet in staat is om je klacht binnen 8 weken na ontvangst op te lossen, of als jij niet tevreden bent over de uitkomst, kun je je richten tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (**Kifid**). Of, als Kifid de klacht niet in behandeling kan nemen, kun je overwegen om een civiele procedure te starten bij een bevoegde rechter in Nederland. Als je besluit om de klacht voor te leggen aan de rechter, zul je de klacht vervolgens niet meer voor kunnen leggen aan Kifid.

Contact informatie Kifid:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

KvK-nummer: 27289675  
Telefoon: +31 (0) 70 333 8 999  
Website: <https://www.kifid.nl/>